

■接遇委員会活動報告

平成16年度末（平成17年 3月31日）

1. 定例委員会

毎月第1水曜日16:00～17:00

メンバー 薬局：高山 生理検査：吉田 放射線：菊地（輪島） 医事課：角野
総務課：紺野 地域連携室：横畠 栄養科：相内 外来：武田 透析：倉見
内視鏡：浅沼 療養：尾張 7階：安達・松田 8階：前重・奥津
9階：鶴丸（福田） 委員長：8階 多田

部署から1名の委員が出席し、議事録担当は輪番で行った。

野村先生が会議に参加する場合は、16:00～17:30とし、助言をもらった。

定例会議は、部署の接遇状況報告・委員会で行った研修報告・接遇委員による事例検討を実施した。

2. 部署の接遇チェック

前年度2月から継続し、8月まで実施した。「接遇チェック用紙（基礎編・心配り編）」を使用し、毎月の委員会にて状況報告を行ったが各部署問題なく経過した。9月以降は気になったことのみ口頭で報告としたが、問題ない状況であった。

17年2月2日の定例委員会では、部署で実施したチェック表「心づかい編・コミュニケーションチェック表」を持参した。その結果は、各チェック項目は普通以上の評価であり、患者さんに対しては相手の立場を考えて丁寧な対応や心配りを行っている。コミュニケーションでは、話し方の方が聞き方よりできているのは、聞き方のほうが難しいと言える。職員同士の対応では、友達ことばやあだ名で呼ぶ場合があり、多忙な時など他者へ配慮ができない行動となることもあるので、相手の立場に立って考えることが必要である。忙しい日常では、業務を行うことで精一杯となり、環境整備（設備関係・トイレ・掲示物など）へ気を配れない時もある。

3. 接遇アンケート調査

病棟は9月6日～9月13日の期間に入院した患者（家族の記載でも可）に実施

療養：7件（配布8件） 7階：6件（配布10件） 8階：23件（配布28件）

9階：3件 透析：58件（配布75件）

外来は、9月6日から300件実施。

各部署にて集計した。

患者さんからのご意見に対して、コメントをつけ、各病棟に掲示した。

4. 接遇委員の事例検討（応酬話法研修）

6・7・8月…3グループにて3事例を検討、8月に野村先生のアドバイスあり。

11・12・1月…2グループにて2事例を検討予定、1月に野村先生のアドバイスあり。

5. 接遇研修

講師（株）はくやく 野村麻美子先生にて実施

・療養病棟職員接遇研修 4月20日 9:00～16:30 看護師・准看護師・ヘルパー・ケアワーカー 計30名参加

内容：療養病棟5月開設に向けて、全スタッフ対象に社会人として基本となる内容が含まれ、再確認の場になった。スタッフ間の交流の場にもなった。

・新人職員接遇研修 5月28日 9:00～16:30 放射線4名、薬局1名、生理検査1名、医事課1名、透析2名、療養病棟1名、内視鏡1名、中材1名、外来3名、7階2名、8階3名、9階1名 計21名参加

内容：医療機関の職員として、接遇の基本を身に付けることを目的とした、接遇の基本・電話対応・患者対応場面のロールプレイングを行った。部署や職種が違う同士が交流し、効果的に学ぶことができた。

・療養病棟接遇フォローアップ研修 7月30日 1回目 17:00～19:00
8月27日 2回目 17:00～19:00

看護師 2 名、介護福祉士 3 名、ヘルパー 5 名 計10名参加（1回2回共同メンバー）

内容：病棟開設から現在までの接遇対応で、できていること・とできていないことその改善方法をグループワークで検討した。療養病棟であった事例を検討し、ロールプレイングを行った。身近な事例を通して、患者の不安な気持ちに気づいた。失敗を次へつなげることや、場面を経験して学ぶことの大切さがわかった。

- ・看護補助者研修 11月26日 13:00～17:00 予定 7名参加

新しく採用になった職員が多かったので、新人の接遇研修のような接遇の基本的なポイント、電話対応の基本、患者対応の場面をロールプレイングで体験した。できていると思ったが基本的な部分でも難しいこと、自分の傾向に気づき、今後患者さんと接する上で気をつける部分を考えた。

6. 次年度に向けて

- ・何年経験しても接遇は大切なことなので、年に一度は全職員を対象とした院内研修が必要と思う。17年度は年度の早い時期に、野村先生による講義を行ったらよいと思う。
病院で勤務する上で、接遇の大切さを再確認する機会となればよい。60分から90分の講義はどうか。（委員全員が賛成意見）
- ・クレームが発生した場合は、その都度接遇委員会で報告し、話し合った方がいい。16年度はクレームの報告では、部署での対応は行っていたが、委員会での報告体制は十分とは言えなかった。